SHARP®

# アフターサービスについて

## — アフターサービスガイド —

メディアタブレット

形名 **EB-W51GJ/EB-WX1GJ**

●製品をご愛用いただくための、アフターサービスについてのご案内です。

●本書は取扱説明書、納品書、ユーザー ID・パスワード連絡書、および保証書とともに、いつでも見ることができる所に必ず保存してください。

# もくじ

# はじめに

## 本書について

製品をご愛用いただくための、アフターサービスについてご案内しています。
製品についてお分かりにならないことがありましたら、本書をご覧ください。

## サービスやサポートを受ける前に

### 保証書をご確認ください。

保証書は製品お届けの際に本書とともに梱包されています。
製品に関するお問い合わせの際には、保証書をお手元にご用意ください。
なお、お問い合わせの際には、お客様のご購入情報をお伺いさせていただきます。
保証書は、大切に保管してください。

## 知りたいこと・分からないことがあったときは

### マニュアルで調べる

・取扱説明書（製品に付属）

・電子マニュアル（製品に内蔵）

電子マニュアルを表示するには、「ホーム」画面で[ツール]をタップし、「マニュアル」をタップします。

使い方が分からないときやトラブルの対処方法を知りたいときは、まず、マニュアルを見てみましょう。

## ステップ 2 ウェブサイトで調べる

インターネットに接続している場合、シャープの関連ウェブサイトに情報が載っていないか見てみましょう。ウェブサイトには最新の情報が掲載されています。
『取扱説明書』(製品に付属)、『電子マニュアル』(製品に内蔵)とあわせてご覧ください。

・メディアタブレットホームページ
http://www.sharp.co.jp/mediatablet/
・メディアタブレットサポートページ
http://www.sharp.co.jp/support/mediatablet/
・シャープメディアタブレットストア
http://mtstore.sharp.co.jp/
・GALAPAGOSサービス紹介サイト
http://gpservices.sharp.co.jp/

## ステップ 3 お問い合わせ

お問い合わせのときは、製品ならびに保証書をお手元にご準備ください。
ご購入時の情報をお尋ねさせていただきます。
なお、お問い合わせにつきましては、日本国内のお客様からのご相談を日本語のみでサポートしています。

次の内容のお問い合わせをお受けします。
(コンテンツ内の表現に関するお問い合わせはお受けしておりません。)

・メディアタブレットのご購入
・ネット接続や搭載ソフトの使い方など、メディアタブレットの操作(商品出荷日より1年間無料)
・購入されたコンテンツの閲覧方法
・PCアプリケーション「GALAPAGOS Station」の操作について
・ユーザーID/パスワード、コンテンツの購入方法など、電子ブックストアサービス全般

に関するお問い合わせ

（前ページより）

## シャープメディアタブレットストア

メディアタブレットの操作に関するお問い合わせは、商品出荷日より1年間は無料です。商品出荷日より1年以上経過した製品についてのお問い合わせは有料となります。
詳しくはシャープメディアタブレットストアまでお問い合わせください。

メールでのお問い合わせ（専用メールフォーム）：
http://www.sharp.co.jp/support/mediatablet/notice_mt.html

お電話でのお問い合わせ：
**0120－303－716**

**受付時間** **9:30～17:30**
（元日および当社の指定した日を除く）

※ なお、天災などやむを得ない状況の際は、臨時に休ませていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

## ステップ4 訪問サポート

日本PCサービス株式会社による有償サポートをご利用ください。詳細は同梱のパンフレット「シャープメディアタブレット訪問サポート『メディアタブレット訪問コンシェルジュ』」をご参照ください。

### メディアタブレット訪問コンシェルジュ（有料）

お電話でのお問い合わせ：
**0120－049－482**

**受付時間** **9:00～21:00**（年中無休）

# 故障かな？と思ったら

“故障かな?”と思ったときは、お問い合わせや修理のご依頼の前に、ここに記載されている内容をお確かめください。

また、製品に内蔵の電子マニュアルや以下のウェブサイトにも情報があります。

・メディアタブレットサポートページ
　http://www.sharp.co.jp/support/mediatablet/
・GALAPAGOSサービス紹介サイト
　http://gpservices.sharp.co.jp/

| こんなときは | ここをお確かめください |
|---|---|
| 電源が入らない | バッテリーが充電されているか確認してください。バッテリー残量が不足しているときは、充電してください。 |
| | 電源キーを4秒以上押すか、リセットボタンを押して電源を切り、その後電源を入れ直してください。 |
| 画面が表示されない | 電源が切れていたり、省電力モード(サスペンド)になっている可能性があります。電源キーを押して電源を入れてください。 |
| | バッテリーが充電されているか確認してください。バッテリー残量が不足しているときは、充電してください。 |
| | 電源キーを4秒以上押すか、リセットボタンを押して電源を切り、その後電源を入れ直してください。 |
| 使用中に動かなくなってしまった | 電源キーを4秒以上押すか、リセットボタンを押して電源を切り、その後電源を入れ直してください。 |
| タッチパネルを操作できない | ディスプレイが汚れている可能性があります。画面に水分(汗)や汚れがついていると正しく動作しません。電源を切ってから、乾いた柔らかい布などで軽く拭いてください。 |
| | 電源キーを4秒以上押すか、リセットボタンを押して電源を切り、その後電源を入れ直してください。 |
| 無線LAN機能が利用できない | 製品に内蔵の電子マニュアルを参照してください。 |

# 修理について

異常があるときは、使用をやめて電源を切り、必ずACアダプターを抜いてから、シャープメディアタブレットストアまでご連絡ください。なお、修理は引取修理となります。取次店や当社修理窓口への持込修理はお受けしておりません。

**保証期間中：**
修理に際しましては、ご購入時の情報をシャープメディアタブレットストアまでご連絡ください。保証書の規定に従って修理をさせていただきます。（無償修理の場合、送料は弊社負担です。）

**保証期間が過ぎているときは：**
修理すれば使用できる場合には、ご希望により有料で修理させていただきます。

**費用について：**
修理に必要な費用は運送費、修理料金で構成されています。

| | | |
|---|---|---|
| 運送費 | 製品を弊社修理センターと受け渡しするために必要な費用です。 | |
| | 保証期間内 | 無料<br>（保証書記載の規定に準じた無料修理の場合。有料修理の場合は、実費（送料実費（往復料金）＋梱包資材費＋代引き手数料）をご負担いただきます。） |
| | 保証期間外 | 有料<br>（送料実費（往復料金）＋<br>梱包資材費＋代引き手数料） |
| 修理料金 | 修理料金は、技術料、部品代などで構成されています。 | |
| | 保証期間内 | 無料<br>（保証書記載の規定に準じます。保証期間中でも有料になる場合があります。詳しくは保証書をご確認ください。） |
| | 保証期間外 | 有料（修理内容により異なります。） |

| 修理料金 | |
|---|---|
| 技術料 | 故障した製品を正常に修理するための料金です。 |
| 部品代 | 修理に使用した部品代金です。 |

## メディアタブレットの修理に関する お問い合わせ／お申し込み

保証期間は商品出荷日より1年間です。
保証期間中でも有料になることがありますので、保証書をよくお読みください。

・修理の際、故障した製品の受け渡しには宅配便を利用します。当社指定の運送業者がお引き取りに伺います。
・修理期間中は、書籍サービスをご利用いただくことができません。あらかじめご了承ください。

### シャープメディアタブレットストア

メールでのお問い合わせ／お申し込み(専用メールフォーム)：
http://www.sharp.co.jp/support/mediatablet/notice_mt.html

お電話でのお問い合わせ／お申し込み：
**0120－303－716**

**受付時間** **9:30～17:30**
（元日および当社の指定した日を除く）

※ なお、天災などやむを得ない状況の際は、臨時に休ませていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

## お引き取り

当社指定の運送業者がお引き取りに伺います。

■お引き取りの時間は下記時間帯よりお選びいただくことができます。

| 午前中 | 12:00～14:00 | 14:00～16:00 | 16:00～18:00 | 18:00～21:00 |
|---|---|---|---|---|

■お引き取り日はご依頼日の翌日以降となります。
■18:00～21:00の時間帯は、土、日、祝日を除きます。
■交通事情などの理由によりご指定の時間にお伺いできない場合がございます。

※ 離島の場合は、船便等のスケジュールにより、ご訪問できる日時が変動します。
※ 修理品は当社指定の運送業者が梱包箱を持参してお伺いし、梱包させていただきます。修理品および保証書をお渡しください。
※ microSDカード、ケーブル、ACアダプターなど、保証対象とならない付属品は、お手元に保管ください。

（前ページより） ②

## 修理・お届け

修理完了後、ご連絡いたします。
■ご連絡時に、サービス料金（修理料金＋運送料）と発送日をご連絡いたします。
■当社指定の運送業者が修理完了品をお届けに伺います。
■サービス料金（修理料金＋運送料）を指定運送業者に、現金でお支払いください。

※ 離島の場合は、船便等のスケジュールにより、ご訪問できる日時が変動します。

## 補修用性能部品の保有期間：

当社はメディアタブレットの補修用性能部品を、製品の発売開始から約6年保有しています。
補修用性能部品とは、その製品の機能を維持するために必要な部品です。

・キャビネットなどの外観部品や付属品等の部品の保有期間は、補修用性能部品より短くなります。
・補修用性能部品の保有期間の目安「発売開始から約6年」を過ぎている製品は修理のご依頼をお受けできない場合があります。
・補修用性能部品の保有期間内でも、在庫がない場合には同等性能の代替部品により対応させていただくことがあります。また、部品の入手に時間がかかり、通常の修理期間よりも長くなることがあります。

## 消耗品と有寿命部品について：

この製品には、消耗品と有寿命部品が含まれています。使用環境や使用時間の経過等により、劣化／磨耗が進行し、部品の交換が必要となります。

| | |
|---|---|
| 消耗品 | 使用頻度や使用環境により消耗の進行は異なります。保証期間の内外を問わず有償交換となります。<br>**おもな該当部品：バッテリー** |
| 有寿命部品 | 使用環境（温湿度など）や使用頻度、経過時間等により、劣化／磨耗が進行し、寿命が著しく短くなる可能性のある部品です。ご使用状態によっては早期に部品交換（有料）が必要になる場合があります。<br>**おもな該当部品：タッチパネル、AC アダプター、コネクター／ケーブル／キー類** |

※ 部品によっては、ユニット単位の交換になる場合があります。

## バッテリーの交換とリサイクル ご協力のお願いについて

バッテリーは消耗品です。充放電を繰り返すうちに劣化し、使用時間が極端に短くなります。
バッテリーの劣化は、使用状況や動作環境によって異なりますが、満充電にしても極端に使用時間が短くなったときは、新しいバッテリーと交換する必要があります。
製品のバッテリーはお客様自身では交換できませんので、「シャープメディアタブレットストア」まで、バッテリーの交換を依頼してください。(有償)

リサイクルご協力のお願い:
製品に使用していますリチウムイオン電池はリサイクル可能な有益な資源です。リサイクルにご協力をお願いします。
リサイクルについては「シャープメディアタブレットストア」まで、ご相談ください。

Li-ion00

### シャープメディアタブレットストア

メールでのご相談(専用メールフォーム):
http://www.sharp.co.jp/support/mediatablet/notice_mt.html

お電話でのご相談:
**0120－303－716**

**受付時間** **9:30〜17:30**
(元日および当社の指定した日を除く)

※ なお、天災などやむを得ない状況の際は、臨時に休ませていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

製品を廃棄する場合、各自治体の廃棄ルールに従っていただきますようお願いします。自治体によって規則が異なりますので、お客様がお住まいの各自治体にご確認ください。

# 廃棄について

メディアタブレットを廃棄する場合、製品に登録されている電子ブックサービスに関するアカウント情報を消去する必要があります。この操作はお客様自身ではできませんので、「シャープメディアタブレットストア」まで依頼してください。(有償)

**シャープメディアタブレットストア**

メールでのご相談(専用メールフォーム):
http://www.sharp.co.jp/support/mediatablet/notice_mt.html

携帯・PHS OK®
お電話でのご相談:
**0120－303－716**

**受付時間** **9:30〜17:30**
(元日および当社の指定した日を除く)

※ なお、天災などやむを得ない状況の際は、臨時に休ませていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。